Micrologic Microfiche Collection
Resolution Chart

Copyright

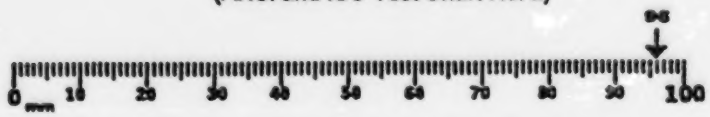
Copyright for the *contents* of this microfiche is held by the publisher of the original document. Please contact the original publisher for guidance in all copyright matters. Copyright in this *microfiche edition* is held by Micromedia Limited.

Quality of the Microfiche Reproduction

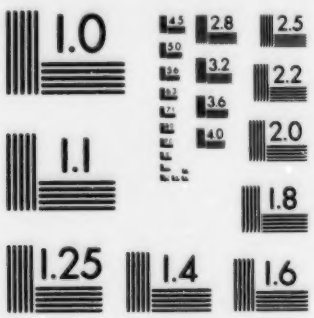
Micromedia Limited maintains the highest standards for micrographic reproduction. Attempts are made to obtain the best quality print version to microfilm. However, there are some printing styles, colours and graphic layout styles (including maps, graphs and tables) which do not reproduce well. Because of the value of the original document, Micromedia has filmed it recognizing that it may not be as easy to read as the original document.

Some pages have been filmed twice to improve the clarity of the reproduction. Consult both reproductions to ensure that all of the original text is read.

Microcopy Resolution Test Chart
National Bureau of Standards
Standard Reference Material 1010a
(ANSI and ISO Test Chart No. 2)



PM-1 3½"x4" PHOTOGRAPHIC MICROCOPY TARGET
NBS 1010a ANSI/ISO #2 EQUIVALENT



MS109

NATIONAL MICROGRAPHICS ASSOCIATION

24x

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street, Toronto, ON M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161

Collection MICROLOG sur Micromédia
Tableau de résolution

Droits d'auteurs

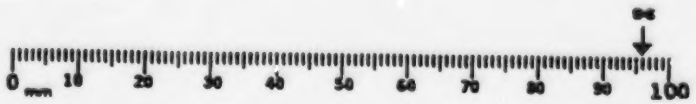
Les droits d'auteurs du conenu de cette microfiche sont détenus par l'éditeur du document original. Veuillez communiquer avec celui-ci pour obtenir des renseignements sur tout ce qui touche les droits d'auteurs. Les droits d'auteurs de cette édition sur microfiche sont détenus par Micromédia Limitée.

Qualité de reproduction sur microfiche

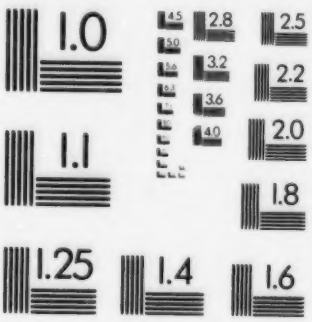
Micromédia Limitée maintient les normes de reproduction micrographique les plus élevées. Elle fait tout son possible pour obtenir la version sur papier à reproduire sur microfiche de la meilleure qualité possible. Cependant, certains styles d'imprimerie, de couleurs et de style de mise en page graphique (incluant des cartes, des grahiques et des tableaux) se reproduisent mal. En raison de la valeur du document original, Micromédia l'a reproduit tout en reconnaissant qu'il ne sera peut-être pas aussi lisable que le document original.

Tableau de résolution micrographique

National Bureau of Standards
Standard Reference Material 1010a
(ANSI and ISO Test Chart No. 2)



PM-1 3½"x4" PHOTOGRAPHIC MICROCOPY TARGET
NBS 1010a ANSI/ISO #2 EQUIVALENT



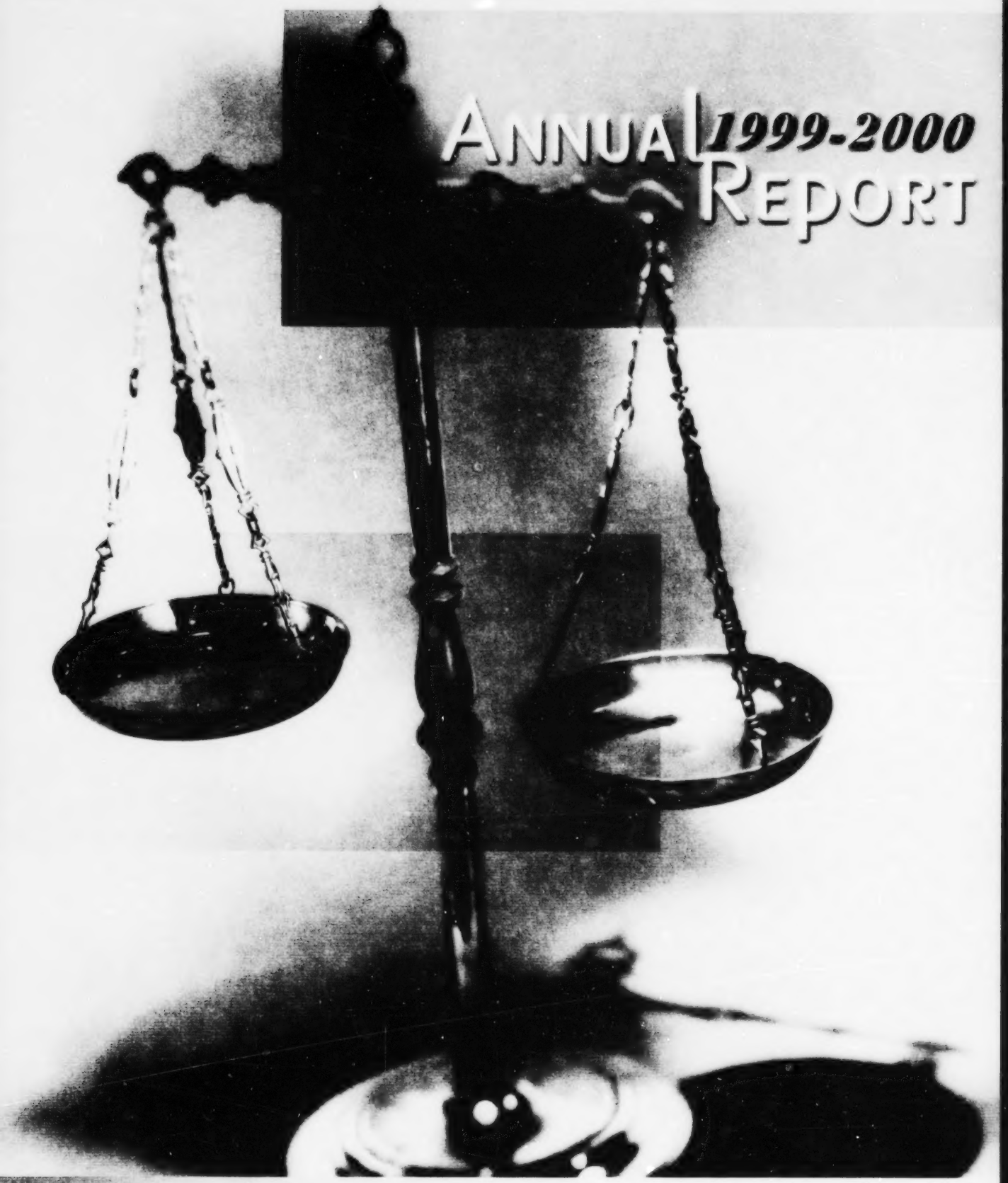
MS109

24x

NATIONAL MICROGRAPHICS ASSOCIATION

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street, Toronto, ON M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161



Annual Report 1999-2000

elping Improve Postal Services For All Canadians

Ombudsman

100-06681/

CANADA POST
Ombudsman
POSTES CANADA

André W. Tessier
Ombudsman

855 Brookfield Road
SUITE C0081
PO BOX 90026
OTTAWA ON K1V 1J8
CANADA

855 chemin Brookfield
BUREAU C0081
CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8
CANADA

Ms. Vivian Albo
Interim Chair of the Board of Directors
Canada Post

Dear Ms. Albo:

In accordance with the mandate established by the Board of Directors of Canada Post on November 13, 1997, I am pleased to submit my third annual report, covering the period April 1, 1999 to March 31, 2000.

Yours truly,

André W. Tessier

Mission Statement

In a fair, unbiased and timely manner, the Ombudsman at Canada Post will independently review customer concerns unresolved by all other avenues offered by Canada Post to help improve Postal Service for all Canadians.

Table of Contents

A Message From The Ombudsman ---------- 4

Our Mandate ---------- 6

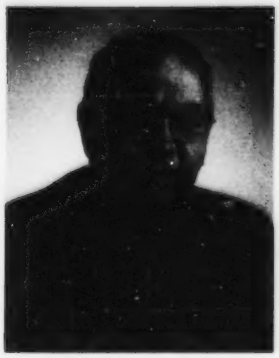
Origins of Complaints ---------- 7

Recommendation Process ---------- 10

Special Reviews ---------- 11

Statistics ---------- 14

A Message From the Ombudsman



As the final appeal authority in the dispute resolution process at Canada Post, I am committed, along with my staff, to a common purpose and that is to help improve postal service for all Canadians.

I am pleased to say that we have achieved this and I am confident that we will continue to do so in the months and years ahead. This annual report, my third, illustrates some of the ways my Office is having a positive impact on the lives of millions of Canadians. At the same time, it examines the evolving relationship between my Office and Canada Post and demonstrates how this evolution is benefiting customers.

Of course, key to helping improve service is communication and we have been very active in this area. My Office's various initiatives to raise awareness amongst both the public and Canada Post employees have been very successful. During the year, I have addressed numerous groups of employees, community organizations and members of the media across Canada. Additional listings in telephone directories across the country, information brochures and our recently revitalized Web site all provide a large and growing number of Canadians greater access to my Office. While this increased awareness has led to a growing number of requests for assistance, I am pleased to underline that my Office responds to each request with the same integrity and timely attention.

As Ombudsman I have no binding authority. I believe that the Ombudsman's moral suasion ensures that his recommendations are carefully considered by all parties. To that effect, Canada Post may accept or reject any of my recommendations. Over the course of the past year, I have made 314 recommendations aimed at improving postal service for all customers.

Some of these recommendations had a local impact while others were national in scope. I am pleased to report that all of my recommendations have been accepted and implemented.

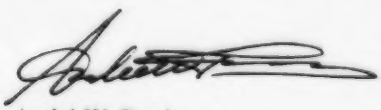
The evolution of the Office's synergy with Canada Post has led to the resolution of an increasing number of customer complaints without the need for this recommendation mechanism. This development is concrete evidence that my Office plays a positive role in ensuring an enhanced postal service for all Canadians in both urban centres and rural areas.

The Postal Service Customer Councils (PSCC) have played an active role in helping Canada Post improve postal service over the last ten years. Because of the duplication over the years of the services offered by the PSCC and the Office of the Ombudsman, the PSCC have concluded their activities. I express my gratitude to all those volunteers who over the years have served on the Councils providing advice to my Office.

This report outlines a number of issues my Office has investigated during the last year. It also describes how the Office, through a sophisticated database, identifies and analyses trends emerging from the requests for assistance that we receive. This allows me to immediately advise Canada Post of emerging problems in the early stages.

In a proactive way, I bring my concerns to the attention of senior management at Canada Post requesting that they review their policies, guidelines and/or procedures relating to specific issues, which I feel are or could become problematic. In doing so, my Office assists Canada Post in finding solutions before customer service problems escalate.

Helping to improve postal service for all Canadians is fundamental to my responsibility as Ombudsman at Canada Post. I am proud to say that my staff and I share this goal with Canada Post and its employees. Approaching every concern with a clear focus on our common, customer-oriented objectives provides a solid foundation for customer satisfaction.



André W. Tessier

Our Mandate

The primary role of the Ombudsman is to safeguard customer interests by assisting with the resolution of customer service complaints.

Specifically, the Ombudsman:

- Promotes and facilitates communications between the customer and the relevant representatives of the Corporation and the process by which complaints may be voiced and resolved.
- Offers to mediate between the parties to find mutually acceptable solutions.
- When all internal dispute resolution mechanisms have been exhausted, acts as an appeal authority to review in a fair and unbiased manner customer complaints in order to assess the merits of the complaints and recommend resolutions.
- Through periodic reports assists the Corporation in gaining a better understanding of concerns and the manner of their resolution.
- Prepares and submits an annual report to the Chairman of the Corporation's Board of Directors.
- Responds to the Board of Directors concerning any matter that the Board specifically refers to the Ombudsman.
- Promotes the Office of the Ombudsman to the general public.

However, the Ombudsman does not become involved with the following:

- The Corporation's relations with its employees, contractors and suppliers.
- Matters that relate exclusively to Canada Post subsidiaries.
- The setting of corporate policies (including mail classifications, rates and pricing).
- Any matter involving compliance with existing legislation (such as the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, the *Competition Act*, the *Official Languages Act*, etc.) and any matter before the courts.

(Approved by the Board of Directors of Canada Post.)

Origins of Complaints

As an organization delivering millions of pieces of mail to millions of Canadian homes and businesses every day, Canada Post recognizes that customer service issues will arise. When postal service issues have been addressed through internal resolution mechanisms within Canada Post and customers are still not satisfied, they may appeal to the Ombudsman, who is the final appeal authority in the dispute resolution process at Canada Post.

The Ombudsman also acts as an advisor to senior executives of Canada Post by reporting on trends and issues. Information provided by our database of customer complaints enables him to identify trends and issues brought to his attention by Canada Post customers. Furthermore, the analysis of this information enables the Ombudsman to provide Canada Post with a clearer understanding of emerging concerns. The first step in our analytical process is to segregate every request for assistance in our database into clearly defined categories, such as "large urban centers", "small centers" and "rural areas".

By identifying the regions with the most customer service complaints, we can shed light on the question of where future concerns are likely to emerge. Due to the realities of population distribution, large urban centers account for 70 percent of customer complaints submitted to our Office, while smaller centers and rural areas account for the remaining 30 percent.

Our analysis is further enhanced by the fact that requests for assistance are also classified by types of customers. Approximately 90 percent of the complaints we examine originate from individual households, while the other 10 percent are initiated by businesses and associations.

Urban

Canada's population is growing and our urban centers are expanding to accommodate an increasing number of newcomers.

As previously mentioned, urban customers submit the majority of the requests for assistance that we receive. Complaints in urban areas cover an array of subjects including, but not limited to, the issue of misdelivery of lettermail. Over the years, in the course of our investigations, our Office has found that some of the most common reasons for misdelivery are:

- Problems with the mechanical sorting of mail such as two envelopes for different addresses being stuck together and delivered to one address.
- Poorly hand-written addresses causing the address to be illegible to both human and electronic sortation.
- The regular letter carrier being replaced during an absence by a relief letter carrier who may not be as familiar with the route.
- Incorrect addressing.
- Human error in the sorting of mail.

Furthermore, in large urban centers there are also various issues associated with parcel delivery. One of the most common complaints received in our Office relates to the "Notification of Delivery" service, whereby a card is left in the mailbox, indicating that there is a parcel or signature item to be picked up at a nearby postal retail counter. Many customers with such complaints are unhappy with their designated location for retrieving parcels or signature items, stating that the designated outlet is inconvenient for them. While such complaints are understandable, it is clear that, with millions of customers, it would be impossible for Canada Post to develop a customized approach without facing a major logistical and administrative nightmare. When provided with our explanation, customers generally appreciate and accept the complexity of the situation.

Finally, urban customers also raised concerns about Community Mailboxes (CMBs). These complaints mostly relate to the location or accessibility of these mailboxes.

When these matters are brought to our attention we launch a full investigation ensuring that certain standards are met. The criteria that we look for are whether the community mailbox is in a centralized location convenient to the customers it serves and whether the safety and the accessibility of the site is in conformity to Canada Post's policy on the installation of CMBs. The Ombudsman will recommend a change if his investigation reveals that these standards have not been met. Experience has shown that most customers believe in the CMB concept "as long as it's not in my backyard", making it very difficult to select a location, which is satisfactory to everybody.

As always, the Ombudsman addresses all of these requests for assistance in an objective manner, helping the two parties arrive at fair and equitable solutions whenever possible.

Rural

In reviewing complaints from every region of this country, we are able to discern a number of significant trends. Canada's vast geography presents many challenges to the efficient delivery of mail to every community in the country, no matter how remote. Although many of the complaints from rural and urban customers are similar, there are some differences between these two groups.

As mentioned earlier, rural customers account for approximately 30 percent of the complaints submitted to the Office. The one complaint that is unique to rural customers has to do with the placement of individual mailboxes. Due to Canada Post's designated routes of travel, customers' mailboxes must be placed on a specific side of the road and must meet all of Canada Post's installation requirements.

There are several issues associated with the specifics of the location of a rural mailbox. Canada Post must ensure the safety of the contractors, the customers and the public travelling along rural roads. Contractors are required to abide by the provincial highway laws and must at all times refrain from driving against the flow of traffic when delivering mail. Many customers object to moving their mailbox to accommodate the routes of travel as designated by Canada Post.

Obviously, the Ombudsman cannot condone rural route contractors driving against the flow of traffic and cannot support customers' requests to leave their mailboxes in locations that may be hazardous for the safety and health of the delivery personnel, the customer or the public on the road. The Ombudsman ensures that the Canada Post policy governing the location of individual mailboxes in rural Canada is adhered to, as this policy is primarily intended to ensure the safe delivery of mail.

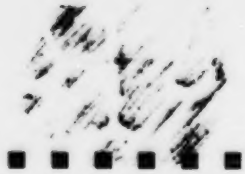
Businesses and Associations

For businesses and associations across Canada, the postal service is a crucial component of their day-to-day operations. Businesses use the mail system to keep their customers informed, to send out invoices, to pay their suppliers and for many other purposes. Associations use the postal service to stay in touch with members, to communicate with their stakeholders and to discharge their corporate responsibilities. Because they generate larger volumes, the possibilities of service problems with this group are potentially greater. However, they face problems that are similar to those of any other customers. A minor change made by Canada Post to a product or service may have major repercussions for them.

One concern brought to the attention of the Ombudsman by several businesses and associations dealt with the discontinuation by Canada Post of its Certified Mail service (hard copy Acknowledgment of Receipt service). This service was replaced with an automated hard copy signature retrieval system for an extra fee (Registered Service).

The Ombudsman is not mandated to examine complaints about Canada Post pricing policies since these are business decisions made in a competitive commercial environment.

The Ombudsman brought the issue of the impact created by the removal of this type of service to certain customers to the attention of senior management at Canada Post. This intervention along with the expression of concerns to Canada Post by numerous affected customers caused Canada Post to reintroduce its Certified Mail service, which is now available to customers under certain specific conditions.



The intervention of the Ombudsman in this issue facilitated communications between the customers and Canada Post resulting in an acceptable solution for all parties involved.

Recommendation Process

Over the course of the last year, the Ombudsman has made several recommendations to Canada Post on a wide variety of issues. These recommendations range from suggesting changes to the Corporation's policies and practices to, in some instances, recommending some form of compensation. While the Ombudsman's recommendations can be accepted or rejected by the Corporation, the Ombudsman is pleased that Canada Post has accepted every recommendation made and has taken the appropriate action.

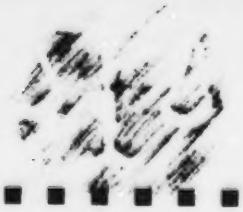
In cases involving recommendations regarding policies, guidelines and/or procedures, the Ombudsman, following a thorough investigation, has concluded that a specific policy, guideline and/or procedure should be changed in order to reflect a new reality.

Not all recommendations made by the Ombudsman address changes to policies, guidelines and/or procedures; some are compensatory or functional in nature.

Recommendations classified as functional often relate to a single customer or a group of customers and do not have broader, national implications. In these cases recommendations are made with the intention of improving the quality of service provided either locally or regionally.

Compensatory recommendations are made when the Ombudsman has concluded that the customer should be fully or partially compensated for damage or loss caused by a failure in the mail delivery process. Compensation may vary and in some cases can include a monetary component. As well, each case and its resolution are unique and all decisions are based on specific factors. It is important to keep in mind that these cases do not set a precedent, have no bearing on future cases and do not affect policies, guidelines and/or procedures.

It is worth noting, that last year, the Ombudsman made fewer recommendations to Canada Post than he did the previous year. This positive development can be attributed partly to the impact of the Office of the Ombudsman on Canada Post and partly to Canada Post's continued focus on customer satisfaction.



Special Reviews

As part of our ongoing efforts to help improve postal service for all Canadians, the Ombudsman proactively conducted a number of special reviews over the course of the past year. These reviews examine specific issues with the intent of addressing them before they become more serious problems. The following section presents a number of examples of these reviews, outlining the nature of the concerns expressed and, where appropriate, describing the action that was taken to address the situation.

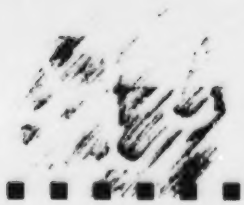
Fragile Items

In reviewing complaints, the Ombudsman became concerned about the high number of complaints relating to the purchase of insurance for fragile items.

Customers believed they were covered for loss or damage whether the parcel was considered fragile or not. Canada Post's policy concerning fragile items left it unclear both for customers and for employees as to what was and what was not fragile. The resulting inconsistency in the application of this policy combined with the confusion created by the definition of "fragile" occasionally led to employees unintentionally misleading customers.

In an effort to help improve the service being provided to Canadians, the Ombudsman, following a thorough review of the issue, met with senior executives at Canada Post to explain, with examples from concerned customers, why the existing policy needed to be revised. Canada Post immediately acknowledged the importance of the issue and mandated a working group to examine the situation.

Canada Post responded quickly on the issue of fragile items and has already implemented new guidelines with respect to the processing of insurance claims regarding damage to mail items. Canada Post clarified its definition and will now only consider glass and ceramic products as fragile, excluding them from coverage as a result of damage. With a clearer definition and application in place, confusion has been eliminated, the quality of service has been improved and the number of related complaints has decreased since the implementation of the new definition. Even though Canada Post has implemented all of these changes, the onus to properly package items being sent through the mail remains with the sender.



Civic Addressing and 911 Service in Rural Canada/Amalgamation of Municipalities

Among the numerous complaints received in the Office of the Ombudsman, two issues have emerged with respect to "Change of Address". The first issue relates to Civic Addressing and 911 Service in rural Canada. The second issue deals with the renaming of streets and towns as a result of municipal amalgamation.

Though similar in nature these two issues do have different particularities. Civic Addressing and 911 Service in Canada is the process by which municipalities assign names to thoroughfares and numbers to houses. This exercise is crucial to the implementation of the 911 Service in rural Canada. Civic Addressing aids emergency vehicles in their attempt to respond quickly and accurately to calls for help.

The main complaint arising from this situation relates to the fact that many customers will oppose attempts to remove names of rural concessions that sometimes date back more than a century. Civic Addressing, which is the naming of thoroughfares and assigning of civic numbers to houses, is the responsibility of municipalities.

Recognizing that this would be a recurring complaint because the addressing system is identified with Canada Post by many Canadians, the Ombudsman took steps to ensure that his staff understood the issue and that they had the information they needed to provide clear and compassionate explanations.

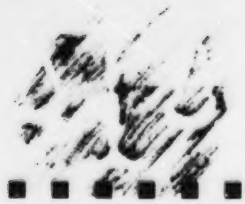
The second issue dealing with "Change of Address" pertains to municipal amalgamation.

Canada's steady growth means that change is a part of every Canadian's day-to-day life. Governments at all levels are working diligently to provide services for Canadians that are both efficient and cost-effective. Increasingly, as cities grow and services offered by municipalities begin to overlap, the decision is made to amalgamate the municipalities.

When many smaller communities join to form one large city, problems arise regarding the renaming of streets. People care a great deal about the name of the street they live on and have strong opinions on this subject.

For example, if each municipality originally had a "Main Street", it is not feasible for every street to keep its name after the amalgamation. Several "Main Streets" in one amalgamated city would necessarily create a great deal of confusion. Canadians should be mindful that only municipalities are mandated to rename streets.

This Office initiated an in-depth review into this issue. This review has provided staff members in the Office of the Ombudsman with all relevant information on the subject of municipal amalgamation and the process of renaming streets. As a result, the Office of the Ombudsman has a greater appreciation for the emotions involved in dealing with such issues and is in a better position to deal with these complaints in an objective and expeditious manner.



Statistics

The number of requests for assistance received in the Office of the Ombudsman has increased by 9 percent over the previous year, which means an actual increase from 5,609 to 6,117 as illustrated by chart .

The Office saw this rise in requests for assistance increase our caseload at a steady pace over the year. Nevertheless, the Office continued to respond to customer complaints within our established time frames.

Of note is the growing number of customer complaints, which are resolved without the need for the recommendation mechanism. Compared to last year, the number of recommendations made by the Ombudsman over the previous year showed a decrease as Canada Post elected to resolve more complaints without the need for the Ombudsman to make recommendations. (chart)

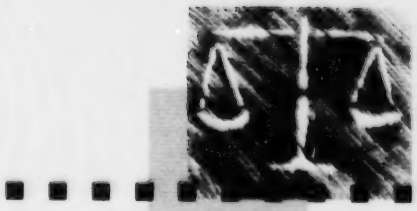
The next chart clearly demonstrates that the number of decisions previously made by Canada Post and maintained by the Ombudsman after his investigation, has remained fairly constant.

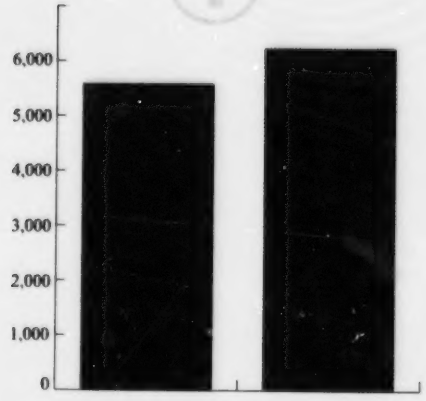
On the other hand, the next chart illustrates that in 1999-2000 Canada Post has elected to revise its original decisions more often without the need for recommendations by the Ombudsman.

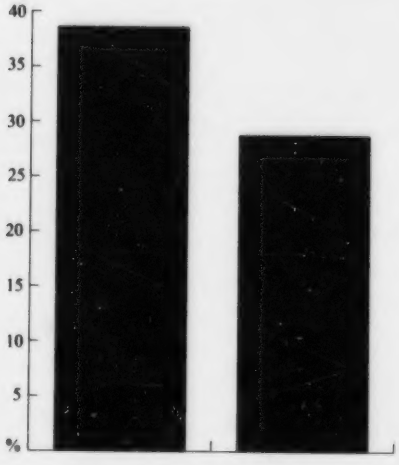
The last chart outlines the categories of recommendations that were made during the course of 1999-2000 versus 1998-1999.

Recommendations pertaining to Canada Post policies, guidelines and/or procedures are national in scope and ensure consistency of service offered to all customers. Recommendations resulting in some form of compensation refer to a number of unique cases where extenuating circumstances were the deciding factors. Finally, functional recommendations impact the quality of service provided on a regional or local level.

All complaints submitted to the Office of the Ombudsman are examined with a view to finding fair and equitable solutions based on the facts and merits of each individual case. Consequently, all recommendations are objectively researched and thoroughly analyzed prior to submission.

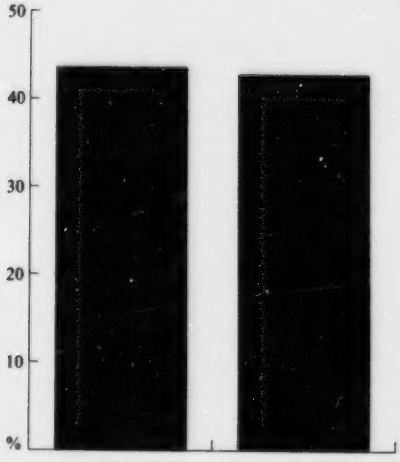


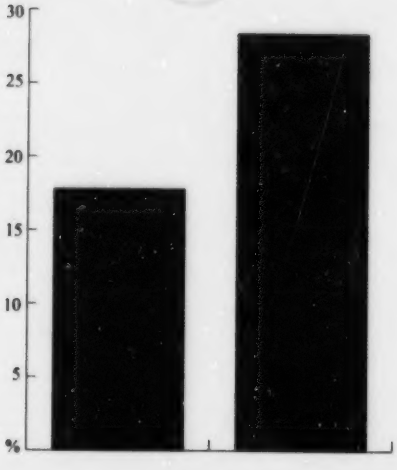


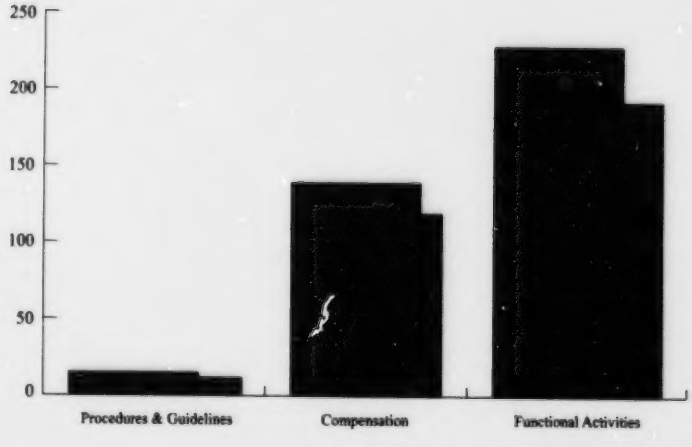


1998-1999

1999-2000



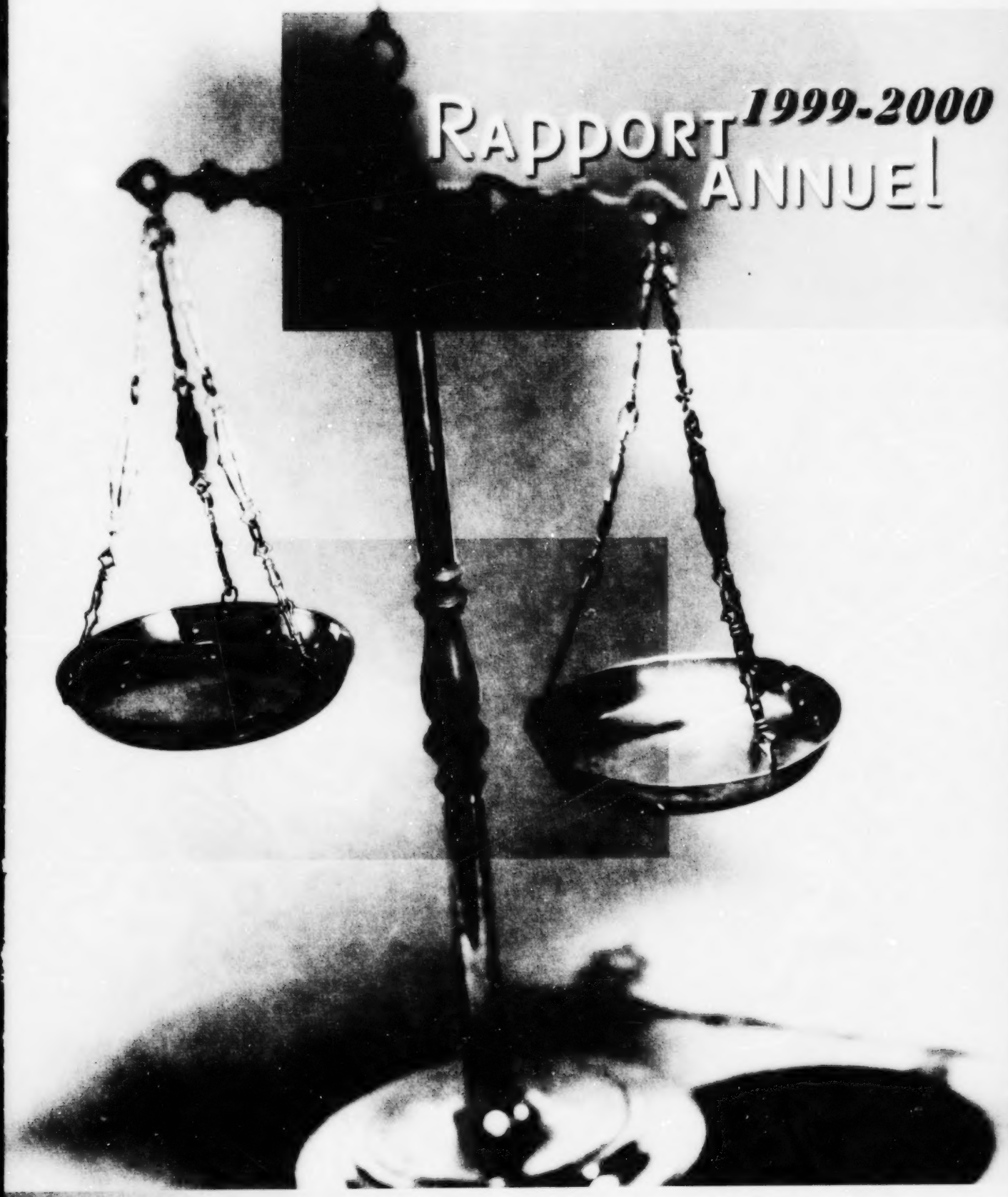




Office of the Ombudsman

Telephone	1.800.204.4198
Fax	1.800.204.4193
Mail	855 BROOKFIELD RD SUITE C0081 PO BOX 90026 OTTAWA ON K1V 1J8
Web site	www.ombudsman.poste-canada-post.com

RAPPORT ANNUEL 1999-2000



AMÉLIORATION DES SERVICES POSTAUX POUR TOUS LES CANADIENS

Ombudsman

CANADA POST
Ombudsman
POSTES CANADA

André W. Tessier
Ombudsman

855 chemin Brookfield
BUREAU C0081
CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8
CANADA

855 Brookfield Road
SUITE C0081
PO BOX 90026
OTTAWA ON K1V 1J8
CANADA

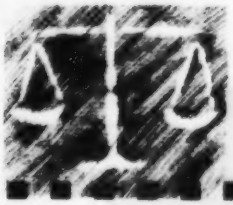
Madame Vivian Albo
Présidente par intérim du Conseil d'administration
Postes Canada

Madame,

Conformément au mandat qui m'a été confié par le Conseil d'administration de Postes Canada le 13 novembre 1997, j'ai le plaisir de vous soumettre mon troisième rapport annuel, lequel porte sur la période s'étendant du 1er avril 1999 au 31 mars 2000.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes respectueuses salutations.

André W. Tessier



Énoncé de mission

L'ombudsman à Postes Canada

examine, en temps opportun et de

manière indépendante,

juste et impartiale,

les problèmes des clients

n'ayant pu être résolus

par les autres méthodes

qu'offre Postes Canada à tous les

Canadiens pour améliorer le service postal.

Table des matières

Message de l'ombudsman ---------- 4

Notre mandat ---------- 6

Origine des plaintes ---------- 7

Processus de recommandation ---------- 10

Examens d'enjeux particuliers ---------- 10

Statistiques ---------- 14

Message de l'ombudsman

En vertu du rôle d'instance d'appel finale qui est le mien dans le cadre du processus de résolution de problèmes en place à Postes Canada, mon équipe et moi avons comme objectif commun de promouvoir l'amélioration du service postal partout au pays.

Je suis heureux de dire que l'objectif a été atteint et que des résultats tout aussi probants sont à prévoir pour les mois et les années à venir. Ce troisième rapport annuel illustre comment certaines des mesures prises par mon Bureau se sont révélées bénéfiques pour des millions de Canadiens. Il fait en outre le point sur la relation entre le Bureau de l'ombudsman et Postes Canada et démontre à quel point l'évolution de cette relation est profitable à la clientèle.

Lorsqu'il est question d'amélioration du service, la communication est bien entendu un volet clé. C'est pourquoi nous avons été très actifs à ce chapitre. Les mesures prises par mon Bureau pour mieux informer le public et les employés de Postes Canada ont été couronnées de succès. Au cours de l'exercice clos le 31 mars dernier, je me suis adressé à divers groupes d'employés ainsi qu'à des représentants d'organismes communautaires et de médias de partout au pays. L'inscription de nos coordonnées dans de nouveaux annuaires téléphoniques, la publication de dépliants d'information et le renouvellement récent de notre site Internet permettent à un nombre de plus en plus élevé de Canadiens d'avoir plus facilement accès à mon Bureau. Bien que ces mesures se soient traduites par une augmentation du nombre de demandes d'assistance, je suis fier de souligner que mon personnel continue néanmoins de répondre à chaque demande avec un souci égal d'intégrité et dans les délais prescrits.

En tant qu'ombudsman, je n'ai pas de pouvoir exécutoire. L'ombudsman est investi d'un pouvoir moral de sorte que ses recommandations seront examinées attentivement par les parties concernées. Postes Canada est libre d'accepter ou de rejeter mes recommandations. Au cours de la dernière année, j'ai présenté 314 recommandations axées sur l'amélioration du service postal. Selon les cas, elles avaient une portée locale ou nationale. Je souligne ici avec beaucoup de satisfaction que toutes mes recommandations ont été acceptées et mises en application.

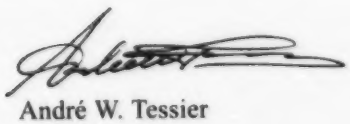
La synergie grandissante entre mon Bureau et Postes Canada a permis de résoudre un nombre croissant de plaintes sans qu'il y ait lieu de recourir au mécanisme de recommandation. Cette évolution illustre clairement le rôle positif que joue mon Bureau en ce qui a trait à l'amélioration du service postal fourni à tous les Canadiens, aussi bien en milieu urbain qu'en région rurale.

Au cours des dix dernières années, les comités d'usagers du service postal (CUSP) ont aidé activement Postes Canada à améliorer le service postal. En raison des chevauchements de services offerts au fil des ans par les CUSP et le Bureau de l'ombudsman, les CUSP ont mis fin à leurs activités. Je tiens à exprimer ma gratitude à toutes les personnes qui ont siégé bénévolement aux CUSP et conseillé mon Bureau au cours de toutes ces années.

Le présent rapport fait état d'un certain nombre d'enjeux qui ont retenu l'attention de mon Bureau en cours d'année. Il décrit aussi la démarche qui permet à mon équipe – au moyen d'une base de données des plus perfectionnées – de relever et d'analyser des tendances à partir des demandes d'assistance adressées à mon Bureau. Je suis ainsi en mesure de signaler sur-le-champ à Postes Canada tout problème potentiel dès qu'il se profile.

De manière proactive, je porte à l'attention de la haute direction de Postes Canada toute situation que je considère préoccupante et j'invite les autorités compétentes à revoir les politiques, lignes directrices ou procédures appropriées afin de régler une situation problématique ou susceptible de le devenir. Mon Bureau aide ainsi Postes Canada à trouver des solutions avant que la situation ne se détériore.

En ma qualité d'ombudsman à Postes Canada, l'une de mes responsabilités fondamentales consiste à favoriser l'amélioration du service postal. Il s'agit d'un objectif que mon équipe et moi-même poursuivons fièrement de concert avec Postes Canada et ses employés. Le fait d'examiner chaque enjeu selon une optique et des objectifs clairement orientés sur le service à la clientèle nous assure dans une forte mesure la satisfaction des clients.



André W. Tessier

NOTRE MANDAT

Le rôle principal de l'ombudsman est de protéger les intérêts de la clientèle en aidant à trouver des solutions aux plaintes reliées au service à la clientèle.

Spécifiquement, l'ombudsman :

- Encourage et facilite les communications entre les clients et les personnes responsables à Postes Canada et voit au bon fonctionnement du processus selon lequel les plaintes sont formulées et résolues.
- Offre d'agir comme médiateur pour trouver des solutions mutuellement acceptables.
- Sert d'instance d'appel pour évaluer de façon juste et équitable les plaintes des clients et recommander des solutions lorsque les processus existants n'ont pas réussi à résoudre les problèmes.
- Remet des rapports périodiques à Postes Canada afin de l'aider à acquérir une meilleure compréhension des préoccupations des clients et des façons d'y répondre.
- Élabore et présente un rapport annuel au président du Conseil d'administration.
- Répond au Conseil d'administration pour toute question explicitement soumise à l'ombudsman par le Conseil.
- Assure la promotion du Bureau de l'ombudsman.

Par ailleurs, l'ombudsman ne s'implique pas dans les questions suivantes :

- Les rapports de Postes Canada avec ses employés, entrepreneurs et fournisseurs.
- Les questions qui touchent uniquement les filiales de Postes Canada.
- L'établissement des politiques internes (y compris la classification du courrier, les tarifs et les prix).
- Tout sujet ayant trait à la conformité d'une législation quelconque (ex. : la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi sur la concurrence*, la *Loi sur les langues officielles*, etc.) et tout sujet devant les tribunaux.

(Approuvé par le Conseil d'administration de Postes Canada.)

Origine des plaintes

Postes Canada reconnaît que des problèmes de service sont inévitables au sein d'une organisation qui livre quotidiennement des millions d'articles de courrier à des millions de domiciles et d'entreprises. Lorsqu'un client demeure insatisfait après avoir épuisé tous les recours mis à sa disposition par Postes Canada pour régler un différend, il peut alors s'adresser à l'ombudsman, l'instance d'appel finale du processus de résolution des plaintes adressées à Postes Canada.

L'ombudsman agit aussi comme conseiller auprès des membres de la haute direction de Postes Canada en leur fournissant de l'information sur des tendances et des enjeux. La base de données sur les plaintes exploitée par le Bureau permet en effet de dégager des tendances et de cerner des enjeux à partir des problèmes signalés par les clients de Postes Canada. L'analyse de cette information permet en outre à l'ombudsman d'exposer plus clairement à Postes Canada les problèmes qui surgissent. La première étape de notre processus d'analyse consiste à classer chaque demande dans notre base de données selon des catégories clairement définies (« grands centres urbains », « petits centres urbains », « régions rurales », etc.).

En compilant par région des statistiques sur le nombre de plaintes, nous pouvons établir des prévisions quant à l'origine probable des futures plaintes. Lorsque l'on examine la répartition de la population, on comprend facilement pourquoi 70 p. 100 des plaintes émanent des grands centres urbains et 30 p. 100 seulement de plus petites agglomérations et de régions rurales.

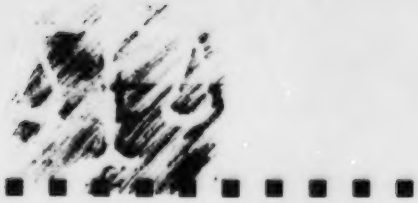
Notre analyse est d'autant plus approfondie du fait que nos demandes d'assistance sont aussi catégorisées par « type de clients ». Ce paramètre d'analyse révèle qu'environ 90 p. 100 des plaintes sont formulées par des particuliers tandis que les doléances d'entreprises et d'associations représentent 10 p. 100 du volume des plaintes.

Régions urbaines

La population du Canada augmente et nos centres urbains s'étendent pour accueillir un nombre croissant de nouveaux résidents.

Comme on vient de le voir, la clientèle urbaine est à l'origine de la majorité des demandes d'assistance que nous recevons. En milieu urbain, beaucoup de plaintes portent sur les erreurs de livraison d'envois de la Poste-lettres. Au fil des ans, nos enquêtes et nos recherches ont révélé que ces erreurs de livraison sont la plupart du temps attribuables aux causes suivantes :

- Problèmes de tri mécanique, par exemple lorsque deux enveloppes portant des adresses distinctes sont collées l'une à l'autre et livrées à la même adresse;
- Adresse manuscrite illisible pour le personnel ou l'équipement de tri électronique;
- Remplacement du facteur régulier par un facteur de relève n'ayant pas une connaissance parfaite de l'itinéraire;
- Erreur d'adressage;
- Erreur humaine lors du tri.



Divers autres enjeux liés à la livraison de colis sont également signalés dans les grands centres urbains. La plainte la plus fréquente adressée à notre Bureau concerne la procédure « avis de livraison » en vertu de laquelle le client reçoit une carte lui indiquant à quel comptoir postal il doit se rendre pour y recueillir un colis ou un envoi nécessitant sa signature. De nombreux clients se disent insatisfaits parce que l'emplacement du comptoir indiqué ne leur convient pas. Malgré le bien-fondé de ce genre de plainte, il serait de toute évidence pratiquement impossible pour Postes Canada de satisfaire aux attentes de millions de clients sans que la tâche ne se transforme en un cauchemar sur les plans logistique et administratif. Lorsqu'on leur présente cette explication, les clients reconnaissent habituellement qu'il s'agit d'une situation passablement complexe.

Les boîtes postales communautaires (BPCOM) font également l'objet de plaintes en milieu urbain, surtout en raison de leur emplacement ou de leur accessibilité.

Lorsque de telles plaintes sont portées à notre attention, nous procédons à une enquête en bonne et due forme afin de s'assurer que certaines normes soient respectées. Nous vérifions notamment si la boîte postale communautaire est située dans un endroit centralisé convenant aux clients et si l'emplacement retenu répond aux normes de sécurité et d'accessibilité de Postes Canada. L'ombudsman recommandera un changement si l'enquête révèle que ces normes n'ont pas été respectées. L'expérience démontre que la plupart des clients croient au concept de la BPCOM « dans la mesure où elle n'est pas installée dans ma cour », ce qui complique énormément le choix d'un emplacement satisfaisant pour tous.

L'ombudsman traite chaque demande d'assistance de façon objective et met tout en œuvre pour aider les deux parties à trouver une solution juste et équitable.

Régions rurales

En prenant connaissance de plaintes provenant de toutes les régions du pays, nous sommes à même d'établir un certain nombre de tendances importantes. La vaste étendue du territoire canadien pose de nombreux défis lorsqu'il s'agit d'assurer la livraison efficace du courrier partout au pays, peu importe l'éloignement de la collectivité à desservir. Même si les plaintes formulées par les clientèles urbaines et rurales sont très souvent de même nature, il existe néanmoins certaines différences entre ces deux groupes.

Comme on l'a vu plus tôt, environ 30 p. 100 des plaintes adressées au Bureau proviennent de la clientèle rurale. L'emplacement des boîtes aux lettres rurales est un enjeu particulier à cette clientèle. En raison de l'itinéraire que doivent suivre les entrepreneurs pour livrer le courrier de la clientèle rurale, les boîtes aux lettres rurales doivent être installées conformément aux exigences de Postes Canada et du côté de la route précisé au client.

Plusieurs enjeux ont trait aux exigences d'installation des boîtes aux lettres rurales. Postes Canada doit assurer la sécurité des entrepreneurs, des clients et de toute autre personne circulant sur une route rurale. Les entrepreneurs sont tenus de respecter le code de la route et doivent en tout temps conduire dans le sens de la circulation

pour livrer le courrier. Bon nombre de clients refusent de déplacer leur boîte aux lettres en fonction de l'itinéraire de livraison établi par Postes Canada.

De toute évidence, l'ombudsman ne peut approuver l'entrepreneur de route rurale qui conduit dans le sens contraire de la circulation ni appuyer la demande du client qui tient à ce que sa boîte aux lettres reste là où elle se trouve en dépit du risque que cela représente pour la sécurité et la santé du personnel de livraison, du client et de toute autre personne circulant sur cette route. L'ombudsman veille à ce que la politique de Postes Canada régissant l'emplacement et l'installation des boîtes aux lettres rurales soit respectée puisqu'elle vise à assurer la livraison sécuritaire du courrier.

Entreprises et associations

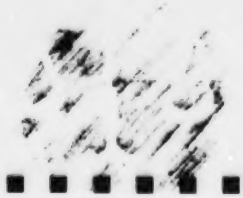
Le service postal est une dimension fondamentale des opérations quotidiennes de toutes les entreprises et associations du Canada. Les entreprises utilisent le système postal pour tenir leurs clients informés, pour envoyer des factures, pour payer leurs fournisseurs et pour bien d'autres raisons. Les associations s'en servent pour maintenir le contact avec leurs membres, pour communiquer avec leurs partenaires et pour s'acquitter de leurs responsabilités de personne morale. En raison des énormes volumes de courrier qu'elles génèrent, les entreprises et les associations sont beaucoup plus exposées à des problèmes de service, bien que ces problèmes soient du même ordre que ceux que peuvent éprouver tous les autres clients. Tout changement – aussi mineur soit-il – apporté à un produit ou à un service peut avoir une incidence majeure pour ces gros expéditeurs.

Plusieurs entreprises et associations ont fait savoir à l'ombudsman qu'elles n'approuvaient pas le retrait par Postes Canada du service Poste certifiée (avis de réception sur copie papier), lequel a été remplacé par un système automatisé permettant d'obtenir une preuve (copie papier) de la signature de confirmation de réception moyennant des frais supplémentaires (Service recommandé).

L'ombudsman n'a pas le mandat d'examiner des plaintes concernant les politiques d'établissement des prix et des tarifs de Postes Canada puisqu'il s'agit de décisions d'affaires prises dans un contexte commercial soumis aux règles de la concurrence.

Préoccupé par les ennuis éprouvés par certains clients à la suite du retrait de ce service, l'ombudsman a porté la question à l'attention de la haute direction de Postes Canada. Après avoir pris connaissance des arguments présentés par l'ombudsman et de nombreux clients au sujet du retrait de ce service, Postes Canada a décidé de rétablir son service de Poste certifiée. Ce service est donc de nouveau offert aux clients qui satisfont à certaines conditions précises.

L'intervention de l'ombudsman dans ce dossier a facilité la communication entre les clients et Postes Canada et a résulté en une solution satisfaisante pour toutes les parties concernées.



Processus de recommandation

Au cours de l'année qui vient de se terminer, l'ombudsman a fait plusieurs recommandations à Postes Canada au sujet d'enjeux des plus divers. Selon la situation, l'ombudsman peut recommander la modification d'une politique ou d'une procédure ou, dans certains cas, une forme quelconque d'indemnisation. Bien que Postes Canada soit libre d'accepter ou de rejeter ses recommandations, l'ombudsman est heureux de préciser que Postes Canada a accueilli favorablement chacune de ses recommandations et qu'elle a en outre adopté des mesures appropriées.

En ce qui a trait aux recommandations touchant des politiques, des lignes directrices ou des procédures, l'ombudsman, suite à un examen approfondi, a conclu que des modifications devaient y être apportées afin que leur contenu reflète une nouvelle réalité.

Les recommandations de l'ombudsman ne résultent pas toutes en des modifications aux politiques, lignes directrices ou procédures. Certaines sont de nature compensatoire ou fonctionnelle.

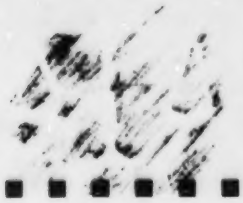
Les recommandations fonctionnelles ne visent souvent qu'un client ou un groupe de clients et n'ont pas d'incidence nationale. Elles ont une portée limitée et ont pour but d'améliorer le service à l'échelon local ou régional.

L'ombudsman présente une recommandation compensatoire lorsqu'il est d'avis qu'un client devrait être indemnisé, en tout ou en partie, pour les coûts engagés ou pour des dommages subis découlant d'un problème de livraison de courrier. La nature de l'indemnisation peut varier et inclure dans certains cas une compensation financière. Chaque cas et sa solution sont uniques et chaque décision est fondée sur des circonstances atténuantes particulières. Il est important de souligner que les décisions prises relativement à ces cas ne peuvent créer de précédent ni influer de quelque façon que ce soit sur le règlement d'autres dossiers ou avoir une incidence sur les politiques, lignes directrices et procédures de Postes Canada.

Autre fait à souligner, le nombre de recommandations adressées cette année à Postes Canada par l'ombudsman est inférieur au total de l'année précédente. Cette amélioration peut être attribuable, d'une part, à l'impact du Bureau de l'ombudsman sur Postes Canada et, d'autre part, aux efforts constants déployés par Postes Canada pour assurer la satisfaction de sa clientèle.

Examens d'enjeux particuliers

Dans le cadre de sa démarche résolument axée sur l'amélioration du service postal à l'échelle du pays, l'ombudsman s'est penché de façon proactive au cours de la dernière année sur un certain nombre d'enjeux de nature particulière. L'ombudsman désire ainsi intervenir avant que ces enjeux ne deviennent plus problématiques. La section suivante présente certains de ces enjeux particuliers en exposant la nature des préoccupations exprimées et les mesures adoptées pour réagir à la situation.



Objets fragiles

Au fil des plaintes examinées, l'ombudsman a été frappé par le nombre élevé de doléances ayant trait à l'achat d'assurance applicable à des objets fragiles.

Dans ce dossier, les clients croyaient que l'assurance couvrait la perte et les dommages, peu importe que le contenu soit fragile ou non. La politique de Postes Canada concernant les objets fragiles ne permettait ni au client ni à l'employé de déterminer clairement ce qui devait être considéré comme un objet fragile. La difficulté d'appliquer la politique de façon uniforme et la définition plutôt ambiguë du mot « fragile » expliquent pourquoi certains employés ont pu à l'occasion, involontairement induire des clients en erreur.

Après avoir examiné la question en profondeur – et ce toujours dans le but de contribuer à l'amélioration du service postal – l'ombudsman a rencontré des cadres supérieurs de Postes Canada. À partir de cas signalés par des clients, il leur a expliqué pourquoi la politique en place devait être modifiée. Postes Canada a immédiatement reconnu l'importance du problème en créant un groupe de travail chargé d'examiner la situation.

Postes Canada a réagi rapidement à l'enjeu des objets fragiles, comme en témoignent les nouvelles lignes directrices mises en vigueur à l'égard du traitement des réclamations concernant des dommages causés à du courrier. Postes Canada a aussi clarifié sa définition. Dorénavant, seuls les produits en verre et en céramique seront considérés comme fragiles, ce qui les exclura de toute protection contre les dommages. Une définition et une politique d'application plus claires ont permis de dissiper la confusion et d'améliorer la qualité du service. On a d'ailleurs constaté une diminution du nombre de plaintes depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle définition. En dépit de tous les changements apportés par Postes Canada, il importe toutefois de préciser que la préparation adéquate d'un colis demeure la responsabilité de l'expéditeur.

L'adressage municipal et le service 911 en milieu rural et la fusion de municipalités

Parmi les nombreuses plaintes reçues au Bureau de l'ombudsman, deux enjeux sont clairement ressortis au sujet des « changements d'adresse ». Le premier enjeu concerne l'adressage municipal et le service 911 en milieu rural et le second a trait à la modification de noms de rues et d'agglomérations à la suite de fusion de municipalités.

Malgré leur nature commune, ces deux enjeux ont des caractéristiques très particulières. L'adressage municipal, processus qui consiste à attribuer des noms aux routes rurales et des numéros aux résidences qui s'y trouvent, est un préalable essentiel à la mise en place du service 911 en milieu rural. L'adressage municipal permet aux véhicules d'urgence de répondre rapidement et efficacement aux demandes d'aide.

Le problème principal lié à cette situation découle du fait que de nombreuses personnes s'opposeront à toute tentative visant à supprimer des noms de routes rurales (concessions) qui datent parfois de plus d'un siècle. L'adressage municipal – qui consiste à attribuer un nom aux voies publiques et un numéro municipal aux résidences qui s'y trouvent – relève des municipalités.

Conscient que ce type de plainte serait fréquent en raison du lien que la population établit entre le système d'adressage et Postes Canada, l'ombudsman a pris des mesures pour que son personnel comprenne bien tous les aspects entourant cet enjeu et qu'il obtienne toute l'information permettant de fournir des explications claires et empreintes de réceptivité.

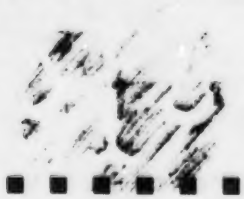
Le deuxième enjeu porte sur les « Changements d'adresse » découlant de fusions de municipalités.

La croissance soutenue que connaît le Canada fait en sorte que le changement fait partie de la vie quotidienne de chaque Canadien. À tous les paliers de gouvernement, on explore assidûment toutes les avenues permettant de fournir à la population des services efficaces de la façon la plus économique qui soit. On assiste donc de plus en plus à des fusions de municipalités en réponse à la croissance de la population urbaine et aux chevauchements des services offerts.

Lorsque plusieurs petites municipalités se regroupent pour former une seule grande agglomération, des problèmes surgissent en ce qui concerne le nom des rues. Les gens s'identifient beaucoup au nom de la rue où ils résident et leur position est très ferme à cet égard.

Par exemple, si l'on répertorie une rue « Principale » dans chacune des municipalités à regrouper, il n'est pas possible de conserver cette désignation à tous les endroits une fois la fusion réalisée en raison de l'énorme confusion que cela entrainerait. La population doit en outre savoir que seules les municipalités sont habilitées à modifier le nom d'une rue.

Le Bureau de l'ombudsman s'est penché attentivement sur cette question. Son examen lui a permis d'obtenir toute l'information pertinente concernant les processus de fusion de municipalités et de modification d'un nom de voie publique. Le personnel du Bureau est donc plus conscient du degré d'émotivité suscitée par ces enjeux et est beaucoup mieux placé pour répondre aux plaintes avec objectivité et célérité.



STATISTIQUES

Comme l'illustre le tableau , le nombre de demandes d'assistance adressées au Bureau de l'ombudsman est passé de 5 609 en 1998-1999 à 6 117 en 1999-2000, ce qui représente une hausse de 9 p. cent.

Cette hausse du nombre de demandes d'assistance s'est traduite par une croissance soutenue de notre charge de travail tout au long de l'année. Le personnel a néanmoins continué de répondre aux plaintes des clients en respectant les délais fixés par le Bureau.

Il faut ici souligner qu'un nombre croissant de plaintes ont été réglées sans recourir au mécanisme de recommandation. En fait, le nombre de recommandations a diminué par rapport à l'année précédente, ce qui signifie que Postes Canada a réglé beaucoup plus de plaintes sans qu'aucune recommandation ne soit formulée par l'ombudsman (tableau).

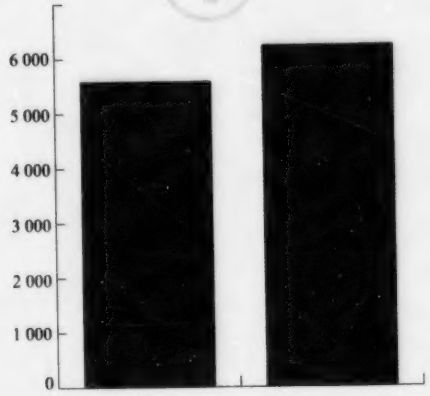
Le tableau démontre clairement que le nombre de décisions déjà prises par Postes Canada et maintenues par l'ombudsman après examen est demeuré relativement stable.

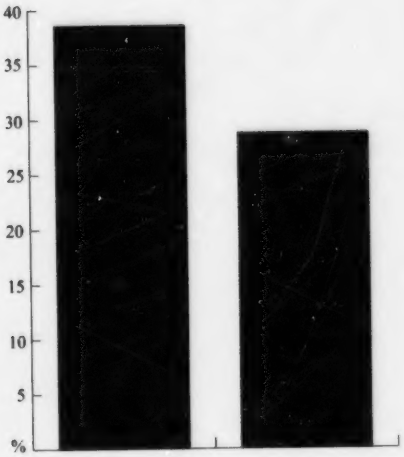
Le tableau indique cependant qu'en 1999-2000, Postes Canada a révisé plus souvent ses décisions originales sans que des recommandations ne lui soit adressées par l'ombudsman.

Le dernier tableau expose les diverses catégories de recommandations formulées en 1999-2000 par rapport à l'année précédente.

De portée nationale, les recommandations touchant les politiques, lignes directrices et procédures de Postes Canada ont pour but d'assurer l'uniformité des services fournis à l'ensemble de la clientèle. Les recommandations de nature compensatoire concernent des cas d'espèce où la décision d'accorder une forme quelconque d'indemnisation repose sur des circonstances atténuantes. Quant aux recommandations fonctionnelles, elles ont une incidence sur la qualité du service offert à l'échelon local ou régional.

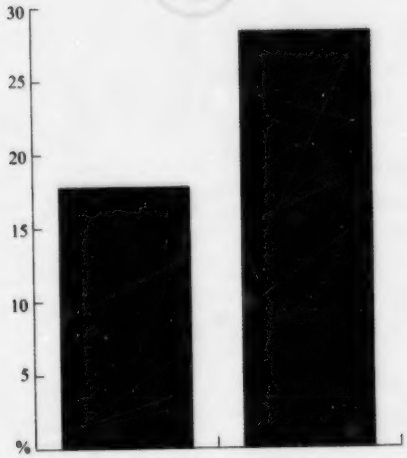
C'est dans le but de trouver des solutions justes et équitables que le Bureau de l'ombudsman examine chaque cas à la lumière des faits présentés et du bien-fondé de la demande. Chaque recommandation fait donc l'objet d'une recherche objective et d'une analyse approfondie avant d'être présentée.

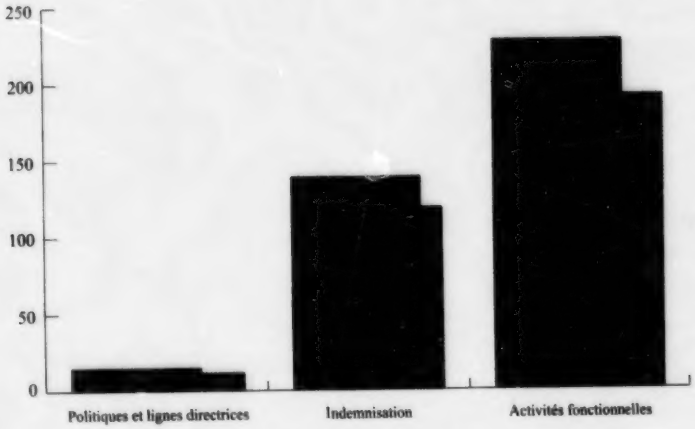




1998-1999

1999-2000





Bureau de l'ombudsman

Téléphone	1.800.204.4198
Télécopieur	1.800.204.4193
Adresse postale	855 CH BROOKFIELD BUREAU C0081 CP 90026 OTTAWA ON K1V 1J8
Site Internet	www.ombudsman.poste-canada-post.com